



## DIPLOMASI DIGITAL MENTERI LUAR NEGERI RI PADA KONFERENSI TINGKAT TINGGI *GROUP-20* TAHUN 2021

M. Yusuf Samad<sup>1\*</sup>, Diah Ayu Permatasari<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Communication & Information System Security Research Center (CISSReC); Indonesia

<sup>2</sup> Universitas Bhayangkara Jakarta Raya; Indonesia

\*email: ahmadyusad@gmail.com

### *Abstract*

*Utilization of technology by state actors to convey political messages should be able to reach various parties to be involved in digital diplomacy carried out on social media. However, the digital diplomacy of the Indonesian Minister of Foreign Affairs Retno Marsudi through her Twitter account @Menlu\_RI has not been able to establish two-way communication and does not involve domestic parties. This study uses a qualitative approach using a social media analysis tool in the form of Foller.me. The results showed that the delivery of messages on digital diplomacy on the @Menlu\_RI Twitter account was not optimal because it did not involve domestic parties and the lack of use of hashtags so that there was no two-way (dialogical) communication. The suggestion for this research is that the digital diplomacy of the @Menlu\_RI Twitter account should maximize the use of hashtags, build two-dialogic communication, and involve domestic parties, especially ministries or officials related to issues or political messages to be conveyed.*

**Keywords:** *digital diplomacy, KTT G20, Minister of Foreign Affairs*

### **Abstrak**

Pemanfaatan teknologi oleh aktor negara untuk menyampaikan pesan politik seharusnya mampu menjangkau berbagai pihak agar terlibat dalam diplomasi digital yang dilakukan di media sosial. Akan tetapi, diplomasi digital Menteri Luar Negeri RI Retno Marsudi melalui akun Twitter-nya @Menlu\_RI belum mampu membangun komunikasi dua arah dan tidak melibatkan pihak domestik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan alat analisis media sosial berupa Foller.me. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyampaian pesan pada diplomasi digital akun Twitter @Menlu\_RI belum optimal karena tidak melibatkan pihak domestik dan minimnya penggunaan tagar sehingga tidak ada komunikasi dua arah (dialogis). Saran penelitian ini adalah diplomasi digital akun Twitter @Menlu\_RI sebaiknya memaksimalkan penggunaan tagar, membangun komunikasi dua dialogis, dan melibatkan pihak domestik terutama kementerian atau pejabat yang berkaitan dengan isu-isu atau pesan politik yang ingin disampaikan.

**Kata Kunci:** diplomasi digital, KTT G20, Menteri Luar Negeri

## Pendahuluan

Teknologi komunikasi informasi yang terus berkembang telah memberikan kerangka berpikir baru yang mampu mengalihkan cara pandang tentang permasalahan yang ada (Gafar, 2008). Kerangka berpikir tersebut dapat berupa penggunaan teknologi oleh suatu negara dalam menerapkan praktik diplomasi atau dengan kata lain diplomasi digital. Diplomasi digital mengacu pada penggunaan media sosial, teknologi komunikasi dan informasi, dan situs web, yang dilakukan aktor negara dengan tujuan aktivitas diplomasi, kebijakan luar negeri ataupun permasalahan dalam kebijakan luar negeri. Diplomasi digital disebut juga sebagai *e-diplomacy*, *cyber diplomacy*, atau *twiplomacy* (Bjola & Holmes, 2015). Dalam penelitian Nugrahaningsih & Suwarso (2021), dikenal istilah lain seperti *virtual diplomacy*, *networked diplomacy* atau *social diplomacy*.

Sotiriu (2016) menyatakan bahwa diplomasi digital menjanjikan sejumlah hal yang sulit dilakukan oleh diplomasi tradisional. Pertama, diplomasi digital mengembangkan area guna memperkenalkan negara secara internasional. Kedua, diplomasi digital memberi kesempatan partisipasi dan kepentingan yang lebih berkembang dalam pembentukan kebijakan luar negeri. Ketiga, diplomasi digital menyediakan akuisisi dan diseminasi pengetahuan di lingkungan remaja. Keempat, diplomasi digital menaikkan popularitas ketenaran diplomat sebagai komunikas nasional bagi negara asal.

Penelitian tentang diplomasi digital pernah dilakukan oleh Fitriah & Agus (2017), penelitian ini menjelaskan tentang Amerika Serikat (AS) melalui Departemen Luar Negeri mengubah pendekatan diplomasi tradisional dengan menggunakan diplomasi digital untuk memperkuat hubungan internasional dengan negara lain khususnya yang berkaitan komitmen Presiden Obama untuk merealisasikan pemerintahan yang lebih transparan ke publik melalui *21<sup>st</sup> Century Statecraft*. Selain AS, Lituania memanfaatkan *Twiplomacy* untuk menginformasikan dan mempengaruhi opini audiens asing untuk isu-isu penting Lituania sehingga berkontribusi pada implementasi kebijakan luar negeri. *Twiplomacy* memungkinkan Lituania untuk menjadi lebih terlihat di arena internasional dan menyoroti isu-isu yang paling penting dari kebijakan luar negeri Lituania. Meski demikian, opini publik masyarakat domestik juga sangat penting dan harus diperhitungkan. Oleh karena itu, kegiatan komunikasi harus diarahkan tidak hanya

kepada khalayak luar negeri tetapi juga kepada khalayak dalam negeri (Dumčiuvienė, 2016).

*Twiplomacy* juga dilakukan di Indonesia melalui akun Twitter Kementerian Luar Negeri (Kemlu) atau *Ministry of Foreign Affairs* (@Kemlu\_RI). Madu (2021) meneliti tentang *twiplomacy* akun @Kemlu\_RI, hasilnya adalah penggunaan *Drone Emprit Academic* (DEA) cenderung bermanfaat bagi diplomasi digital Indonesia, seperti tanda pagar (tagar) teratas, pemengaruh teratas, analisis jejaring sosial, dan jumlah keterlibatan pengguna jika dibandingkan hanya sekadar penyebaran informasi Bali Democracy Forum (BDF) secara umum. Data yang dihasilkan dari proses analisis menggunakan DEA bermanfaat untuk mengevaluasi atas diplomasi Twitter melalui hashtag #BDF2019 oleh @Kemlu\_RI. Temuan penelitian Farell (2021) tentang aktivitas akun @Kemlu\_RI di media sosial Twitter menunjukkan bahwa penggunaan Twitter dalam berdiplomasi ditujukan untuk membangun citra positif di dalam publik. Namun, Kemenlu melalui akun Twiternya lebih sering menunjukkan pencapaian aktivitasnya daripada penentuan sikap terhadap isu-isu yang mendiskreditkan pemerintah Indonesia.

Diplomasi Kemlu Indonesia menggunakan akun Twitter mampu menambah arti penting penggunaan Twitter dalam program diplomasi di masa yang akan datang. Penelitian tentang diplomasi digital Kemlu juga dilakukan oleh Dwikardana dkk. (2017) melalui akun media sosial Kemlu berupa Facebook dan Twitter. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diplomasi digital dilakukan secara aktif oleh Kementerian Luar Negeri RI tetapi dalam pelaksanaannya masih harus didukung oleh sejumlah faktor seperti kualitas SDM, anggaran, dan infrastruktur.

Diplomasi Digital atau *Twiplomacy* tidak hanya dimanfaatkan oleh negara atau lembaga negara, tetapi juga aktor pemimpin negara dapat memanfaatkannya melalui penggunaan media sosial. Penelitian yang berjudul “*Twiplomacy Study 2018*” menunjukkan bahwa akun Twitter eks Presiden Amerika Serikat, Donald Trump (@realDonaldTrump) merupakan akun pemimpin dunia yang memiliki pengikut paling banyak dengan jumlah lebih dari 52 juta pengikut (Cohn & Wolfe, 2018). Komunikasi diplomasi Trump di Twitter terlihat sangat unik, dan dalam hal ini, Trump bisa dilihat sebagai *outlier* (orang yang menggunakan metode komunikasi diplomasi di luar kebiasaan umumnya), ketika diplomat dan misi diplomatik lain di seluruh dunia masih

melanjutkan untuk menggunakan konvensi lama (tradisional) dalam melakukan komunikasi diplomasi (Šimunjak, & Caliandro, 2019).

Pemimpin negara lainnya yaitu Presiden Indonesia Joko Widodo (Jokowi). Diplomasi digital dilakukan oleh Presiden Jokowi di berbagai jejaring media sosialnya. Diplomasi digital Jokowi telah menjadi contoh inovasi untuk menjaga diplomasi melalui perkembangan teknologi. Hal ini juga dapat menjadi alat baru bagi prinsip fundamental politik luar negeri Indonesia, yakni bebas-aktif. Untuk itu, Indonesia perlu menjaga diplomasi digital dengan cermat untuk meningkatkan posisinya sebagai *middle power state* dalam hubungan internasional (Sasha & Naaimatur, 2017).

Diplomasi digital bukan hanya dipandang sebagai usaha untuk melakukan diseminasi informasi dan bukan juga diukur dari total kedatangan warganet ke situs web media sosial terkait kemudian membagi dan/atau menyukai (*like*) unggahan dari media sosial tersebut. Hal ini bukan berarti membuat indikator-indikator tersebut merupakan suatu kelalaian dalam pengukuran, akan tetapi dikarenakan diplomasi digital seharusnya menghasilkan sebuah pemahaman yang sama. Untuk memperoleh sebuah kesepakatan, maka ukuran yang semestinya digunakan adalah jumlah dialog dan seberapa dalam dialog yang terjadi dalam setiap unggahan Kemenlu di dalam media sosialnya. Hal ini membuktikan bahwa seberapa responsif Kemenlu terhadap warganet dan seberapa besar upaya Kemenlu untuk membangun pemahaman yang sama lewat dialog. Tidak adanya dialog atau respons admin Facebook @KemluRI terhadap komentar dan atau pertanyaan warganet membuat ruang bagi dialog tertutup, dan pada akhirnya menutup jembatan bagi pemahaman yang sama mengenai sebuah isu politik dalam dan luar negeri yang telah diunggah oleh Facebook @KemluRI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa admin Facebook tidak memberikan komentar sama sekali dan tidak juga menjawab pertanyaan yang berasal dari warganet sehingga menyebabkan tidak adanya dialog serta pembangunan kesepahaman dan pembangunan persamaan persepsi dan nilai tidak terjadi (Kurniawati dkk., 2019).

Temuan serupa juga ditemukan pada akun Twitter Menteri Luar Negeri Retno Marsudi (@Menlu\_RI) yang hanya berfungsi untuk diseminasi informasi dan tidak ada upaya membangun dialog kepada para warganet yang memberikan komentar pada unggahan akun @Menlu\_RI khususnya yang berkaitan dengan KTT G20. Hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya komunikasi dua arah antara akun @Menlu\_RI

dengan pengguna media sosial lainnya. Untuk itu, penelitian ini perlu dikaji untuk dijadikan sebagai alternatif solusi agar akun @Menlu\_RI tidak hanya melakukan diseminasi informasi saja, tetapi juga menghasilkan kesepahaman serta mampu menjangkau pengguna media sosial lainnya secara optimal.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan dibantu dengan melakukan analisis media sosial (AMS). Proses penelitian kualitatif dimulai dengan memilih sebuah penelitian, kemudian menjabarkan beberapa pertanyaan yang terkait dengan penelitian tersebut, selanjutnya mengumpulkan fakta atau informasi yang berkaitan dengan pertanyaan yang disiapkan sebelumnya lalu mengatur catatan fakta yang sudah dikumpulkan, kemudian melakukan analisis. Jenis penelitian ini bersifat terbuka terhadap peluang melakukan desain ulang, serta akumulasi dan analisis data berproses secara bersama-sama. Teknik analisis data dipusatkan untuk menguji hipotesis yang disusun sebelumnya atau menjawab pertanyaan penelitian yang ada (Hardani dkk., 2020).

Menurut Gartner Research dalam Yunarti (2021), AMS adalah pengukuran, penafsiran, observasi, dan analisis interaksi digital dan hubungan orang, topik, ide dan konten lainnya yang terjadi di media sosial. AMS mencakup analisis *social networking (influencer identification, profiling and scoring)*, pemrosesan bahasa alami, analisis sentimen, dan teknik yang lebih kompleks seperti pemodelan dan rekomendasi yang bersifat prediksi, analisis teks, serta identifikasi dan klasifikasi secara otomatis tentang topik/subjek, orang, atau konten. Penelitian ini fokus menganalisis akun Twitter @Menlu\_RI. Analisis terhadap Twitter tidak hanya dapat dilakukan pada pejabat atau aktor negara saja, tetapi juga aktor nonnegara (Samad & Permatasari, 2021). Analisis akun Twitter @Menlu\_RI menggunakan aplikasi analitik Twitter berupa Foller.me yang dapat memberikan informasi profil tentang suatu akun Twitter publik, data yang dikumpulkan cenderung terkini tentang sejumlah topic, *mention*, *hashtag*, *follower*, *location*, dan lain-lain. (Kovshenin, n.d.). Secara khusus, penelitian dilakukan pada cuitan akun @Menlu\_RI pada KTT G20 dan pertemuan bilateral di Italia. Sejumlah cuitan yang diteliti dianalisis menggunakan teori dan disandingkan dengan penelitian sebelumnya.

### *Komunikasi Internasional*

Mowlana (1997) dalam studinya telah membagi komunikasi internasional ke dalam empat pendekatan. Pertama, pendekatan yang mengacu pada komunikasi internasional sebagai propaganda, konfrontasi, periklanan, mitos dan klik. Ini disebut juga sebagai “*political proselytization*”. Pendekatan ini cenderung bersifat satu arah yang biasanya dilakukan antarinstansi negara. Kedua, pendekatan yang memandang informasi sebagai “kekuasaan politik” (*political power*). Pendekatan ini hanya berfokus kepada kekuatan politik, dominasi informasi, budaya dan teknologi. Umumnya hal ini dikuasai oleh negara barat karena kemampuan dan sektor ekonomi yang lebih dominan. Selain itu pendekatan politik ini memberikan dampak yang signifikan karena langsung mengarah ke ekonomi dan nilai tukar mata uang dunia. Persaingan antarnegara di era teknologi saat ini sangatlah penting tanpa adanya komunikasi prestasi suatu negara tidak akan dapat dilihat oleh negara lain. Ketiga, pendekatan *idealistic-humanistic* yang menjelaskan komunikasi internasional sebagai mekanisme membawa bangsa dan negara berdaulat, untuk memberikan bantuan kepada berbagai organisasi internasional dalam melaksanakan pelayanannya kepada komunitas global, setiap negara-bangsa mampu mempererat jalinan komunikasi yang harmonis untuk mewujudkan dunia yang aman. Keempat, pendekatan *economic power* yang bersifat mencari keuntungan dengan adanya pendekatan komunikasi internasional setiap negara memanfaatkan hal ini untuk meningkatkan ekonomi dengan melakukan pertukaran barang dan jasa dan biasanya dilakukan oleh negara berkembang.

Saat ini, pemerintah dari beraneka ragam negara tengah menyesuaikan diri dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk hal-hal yang berkaitan dengan hubungan luar negeri, penyesuaian tersebut ditujukan pada pembentukan dan pengembangan diplomasi digital (Gilboa, 2016). Dalam rangka mendukung komunikasi internasional untuk mencapai tujuan atau kepentingan suatu negara, maka tidak sedikit negara menggunakan diplomasi digital guna memperkuat strategi diplomasi aktor internasional. Keberadaan diplomasi digital dalam komunikasi internasional bukan sebagai pengganti diplomasi yang diwakili oleh para diplomat, tetapi diplomasi digital digunakan oleh para aktor diplomasi untuk meningkatkan kelancaran proses diplomasi yang telah berjalan antarnegara dengan menyampaikan pesan politik yang diinginkan

oleh aktor pengirim pesan dan membentuk opini publik sehingga terwujud perubahan perilaku pihak yang diajak berkomunikasi (Saudi, 2020). Hal ini yang dilakukan oleh pejabat pemerintahan dalam forum multilateral dan bilateral, termasuk diantaranya pertemuan Multilateral G20. G20 merupakan forum utama mengenai kerja sama ekonomi dunia yang terdiri 19 negara dengan ekonomi terbesar di dunia dan Uni Eropa. Dalam hal ini pelaksanaan KTT G20 tahun 2021 diselenggarakan di Italia, dan dilanjutkan penyelenggaraan G20 di Indonesia pada tahun 2022.

G20 mempunyai arti penting bagi Indonesia, pada perspektif kekuatan politik regional dan global terdapat *challenge* yang harus dihadapi Indonesia untuk memaksimalkan potensi yang dimiliki dalam perwujudan kepentingan nasionalnya. Konstelasi tersebut mencerminkan karakteristik *power* negara-negara adidaya dan *major power* dari unit-unit politik global lain, seperti Uni Eropa dan Perusahaan Multinasional (MNCs) yang memiliki pengaruh penting berskala regional dan global. Keanggotaan Indonesia dalam G20 menjadi peluang besar bagi Indonesia untuk dapat berinteraksi langsung secara rutin dengan pemimpin-pemimpin dari negara-negara *major power* dan menjadi *leverage* yang tinggi dalam konstelasi geopolitik global khususnya bagi negara yang terbuka dan luas seperti Indonesia. *Leverage* ini telah menjadikan Indonesia sebagai aktor penting dalam politik internasional baik di regional maupun global.

Selain itu G20 adalah forum utama kerja sama dan juga pembuat kebijakan ekonomi internasional, forum ini digunakan untuk mengatasi masalah-masalah global, termasuk agenda global di bidang ekonomi dan forum untuk membangun kemitraan dan kerja sama dengan anggota G20 lainnya. Bagi Indonesia, forum G20 ini dapat menjadi ajang untuk mengusung berbagai prioritas pembangunan nasional Indonesia yang tertuang dalam RPJMN. G20 merupakan forum yang bersifat terbuka bagi anggota-anggotanya untuk memasukan dan membicarakan agenda-agenda prioritas yang dipandang sangat vital untuk mendorong pertumbuhan ekonomi nasional dan global. Dengan demikian, G20 dapat dijadikan sebagai platform diplomasi ekonomi Indonesia dalam mengangkat agenda-agenda prioritas pembangunan nasional tersebut di tingkat global.

Komposisi G20 yang beranggotakan negara-negara yang menguasai 84% perekonomian dunia (Permatasari, 2019) menjadikan *leverage* dan *brand* Indonesia akan semakin kuat sebagai anggota yang sejajar dengan anggota lain dalam G20.

Dengan demikian juga akan memperkuat posisi Indonesia sebagai *major country* yang menentukan arah kebijakan dunia karena penguasaan ekonomi anggotanya. Berkaca pada politik bebas aktif, Indonesia juga mempunyai peluang dalam memainkan peran penting untuk memaksimalkan kepentingan nasional, martabat bangsa dan membangun kerja sama bersama dengan negara-negara anggota G20 untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi global yang kuat, berkelanjutan, berimbang, dan inklusif.

Diplomasi digital adalah alat untuk membangun persuasi dan persepsi dalam gambaran besar, tetapi titik kritisnya adalah bagaimana negara merancang diplomasi digital mereka dan membuat konten. Diplomasi digital menentukan pesan mana yang akan diberikan negara kepada negara asing dan pemangku kepentingan lain yang berkepentingan, serta bagaimana menyajikan pesan-pesan ini dalam istilah konseptual. Diplomasi digital semakin meningkat nilai dan fungsinya setiap hari, terutama dalam hal menginformasikan, menjaga komunitas global tetap terkini, dan berbagi pendapat tentang isu-isu terkini. Diplomasi digital seharusnya tidak terbatas pada penggunaan media sosial oleh para pemain penting. Diplomasi digital memungkinkan banyak pemain terlibat dalam proses diplomasi. Artinya, diplomasi tidak lagi berada di bawah monopoli negara, melainkan melibatkan berbagai lembaga, organisasi, dan individu. Diplomasi digital memberikan kesempatan kepada aktor politik untuk secara langsung menjangkau dan berinteraksi dengan audiens mereka. Di sisi lain, dengan diplomasi digital, pengguna dapat menjadi sumber informasi utama (Doruk dkk., 2021).

Peran penting diplomasi digital terbagi menjadi tiga bagian. Pertama, memperkenalkan masalah-masalah prioritas terkait kebijakan luar negeri melalui teknologi informasi dan komunikasi. Kedua, sejumlah perubahan terjadi pada instansi terkait yang menangani tentang diplomasi seperti Kementerian Luar Negeri (Kemenlu) melalui penggunaan internet dan teknologi berbasis digital. Ketiga, peranan diplomasi publik mampu mempengaruhi opini khalayak dan dimudahkan dengan penggunaan teknologi yang mutakhir (Dizard, 2001). Indonesia memanfaatkan diplomasi digital dalam perlindungan Warga Negara Indonesia (WNI) di luar negeri, khususnya Malaysia. Diplomasi digital dilakukan melalui layanan *sms blast* yang berisi tentang informasi mengenai kontak perwakilan RI terdekat di daerah kedatangan. Selain itu, diplomasi tersebut juga berupa aplikasi *safe travel* yang memuat informasi tentang negara yang akan atau tengah dikunjungi oleh WNI. Terakhir, adanya portal peduli

WNI yang dijadikan sebagai tempat untuk menghimpun semua data tentang WNI yang berada di luar negeri dan telah tersambung dengan instansi pemerintah lainnya (Dharossa & Rezasyah, 2020). Dalam tataran lebih luas, Indonesia melalui melakukan sejumlah kegiatan diplomasi digital dari Peraturan Tetap Republik Indonesia (PTRI) untuk PBB di New York, Amerika Serikat. Mulai dari partisipasi dalam pertemuan virtual organ PBB lainnya untuk membahas isu pembangunan internasional hingga partisipasi dalam pertemuan virtual Dewan Keamanan (DK) PBB untuk membahas isu keamanan dan perdamaian internasional (Anshori, 2020).

Keberadaan media sosial sudah dirasakan banyak aktor terutama aktor negara. Mayoritas negara di lingkungan internasional sangat aktif menjalin komunikasi guna mencapai kepentingan politik, ekonomi, dan keamanan suatu negara melalui pembangunan diplomasi digital seperti lembaga atau biro yang menangani masalah diplomasi digital, pembuatan akun media sosial untuk menyampaikan pesan-pesan politik baik para pejabat negara maupun kepala negara (Adesina, 2016). Dalam diplomasi digital, Twitter adalah platform digital paling dominan diantara jejaring sosial. Kementerian luar negeri saling mengikuti dan berkorespondensi di Twitter serta berpartisipasi dan meluncurkan kampanye *hashtag* melalui Twitter (Saka & Ezgin, 2016).

Berdasarkan Twiplomacy Study 2018, semua pemerintah G20 memiliki Twitter resmi dan enam pemimpin G7 memiliki akun Twitter pribadi. Kanselir Jerman Angela Merkel adalah satu-satunya pemimpin G7 yang menghindari jejaring sosial; meskipun Kanselir Jerman membuat akun Twitter @AngelaMerkel pada Agustus 2017 namun akun tersebut tidak aktif. Semua pemerintah Eropa hadir di jejaring sosial, dan hanya pemerintah Nikaragua di Amerika yang tidak memiliki akun Twitter resmi. Pemerintah atau pemimpin dunia tanpa banyak pengikut merasa semakin sulit untuk membuat pesan mereka didengar. Oleh karena itu, beberapa pemerintah mendorong misi diplomatik mereka untuk memperkuat *tweet* menteri luar negeri atau kementerian luar negeri. Hasil lain yang ditemukan dalam studi tersebut adalah dengan menandai hingga 10 pengguna Twitter dalam sebuah gambar adalah cara yang efektif untuk mendorong keterlibatan dan menyampaikan pesan. Kementerian Luar Negeri Rusia secara konsisten menandai kedutaannya yang relevan dan pengguna Twitter berpengaruh lainnya dalam gambarnya, dan pemerintah Prancis menandai menterinya. Orang-orang yang ditandai

dalam gambar akan menerima pemberitahuan, memastikan bahwa cuitan tersebut dilihat, dan mungkin di-*retweet*, oleh pemangku kepentingan terkait.

Dari aspek bahasa, penelitian Twiplomacy Study 2018 menunjukkan bahwa *tweet* Presiden Prancis terutama dalam bahasa Prancis, tetapi timnya sering menerjemahkan *tweet* untuk audiens internasional dalam bahasa Inggris dan mengutip *tweet* asli Prancis dengan versi berbahasa Inggris. Pada upacara penghargaan untuk Penghargaan Charles yang bergengsi di Jerman, ia mengunggah *selfie* grup yang dikutip timnya lima kali dalam bahasa Inggris, Jerman, Italia, Portugis, dan Spanyol. *Tweet* Kementerian Luar Negeri Prancis dalam bahasa Arab, Inggris, Jerman, Rusia dan Spanyol. Selain itu, Kementerian Luar Negeri Rusia telah mengaktifkan saluran Spanyol selain bahasa Inggris dan Rusia.

### ***Komunikasi Dialogis***

Prinsip-prinsip komunikasi dialogis dengan menggunakan internet untuk menjalin hubungan antara organisasi dengan khalayak dikembangkan oleh Kent & Taylor (1998) yang dikembangkan dari model komunikasi dua arah simetris yang dicetuskan oleh Grunig & Hunt (1984). Kent & Taylor (1998) mendefinisikan komunikasi dialogis sebagai pertukaran gagasan dan pandangan yang dinegosiasikan, berargumen dalam model komunikasi dialogis dua arah akan semakin meningkatkan hubungan antara organisasi dengan publiknya. Kent & Taylor (1998) menjabarkan lima prinsip dasar untuk operasionalisasi komunikasi dialogis dengan menggunakan internet. Pertama, lingkaran dialogis (*dialogic loop*), untuk memfasilitasi umpan balik dari masyarakat dan sekaligus juga memberikan kesempatan kepada organisasi untuk menanggapi masukan dan umpan balik tersebut. Diperlukan dua hal untuk melaksanakan lingkaran dialogis secara efektif, yaitu organisasi perlu menyediakan staf yang terlatih untuk menanggapi komunikasi elektronik dan menyediakan sumber daya manusia khusus untuk menangani media ini. Prinsip kedua adalah informasi yang berguna. Informasi yang disampaikan oleh organisasi melalui media internet dituntut untuk mencakup informasi yang bermanfaat bagi khalayak umum. Informasi yang disampaikan dalam media digital ini harus memiliki struktur dan hirarki yang jelas dan mudah dipahami oleh khalayak dan menyediakan informasi yang bernilai. Prinsip ketiga adalah media digital harus dibuat menarik dan memancing khalayak untuk mengunjungi kembali media-media digital

yang dikelola oleh organisasi, melalui, antara lain, penyediaan informasi yang selalu diperbarui, isu yang selalu berkembang, forum-forum diskusi khusus, tanya jawab *online*, dan menyediakan pakar untuk menjawab pertanyaan khalayak secara *online*. Prinsip keempat yaitu kemudahan penggunaan media digital yang intuitif, dan harus dapat dijangkau dan dimanfaatkan oleh semua orang. Prinsip kelima adalah keperluan untuk mempertahankan pengujung media digital organisasi dengan menyediakan informasi yang sesuai dan semuanya dapat diperoleh di media yang dikelola organisasi tersebut.

### ***Diplomasi Digital Akun Twitter @Menlu\_RI***

Berdasarkan hasil analisis data dari Foller.me, akun Twitter @Menlu\_RI sudah bergabung sejak 5 Februari 2018 dengan bahasa yang digunakan adalah bahasa Inggris. Secara statistik, cuitan dari akun @Menlu\_RI mencapai 4.350 dengan pengikut sebanyak 80.317 dan hanya mengikuti dua akun Twitter lainnya. Jika ditelusuri, kedua akun itu adalah akun Presiden RI Joko Widodo (@Jokowi) dan akun Kementerian Luar Negeri RI (@Kemlu\_RI). Selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 1.

**Gambar 1 – Hasil Analisis Informasi dan Statistik Foller.me terhadap akun @Menlu\_RI**



The image shows a screenshot of the Twitter profile page for @Menlu\_RI. The profile name is "Menteri Luar Negeri Republik Indonesia" and the bio is "Retno Marsudi, Foreign Minister of Indonesia. All tweets signed -Ret are from Minister herself." The profile is verified. The statistics section shows 4,350 tweets, 80,317 followers, and 2 following.

AT A GLANCE	
Name	Menteri Luar Negeri Republik Indonesia <b>VERIFIED</b>
Joined Twitter on	Mon Feb 05 05:19:55 +0000 2018
Location	Indonesia
Language	English <small>language preference</small>
Bio	Retno Marsudi, Foreign Minister of Indonesia. All tweets signed -Ret are from Minister herself.
URL	<a href="https://t.co/LIRpeWZr1m">https://t.co/LIRpeWZr1m</a>

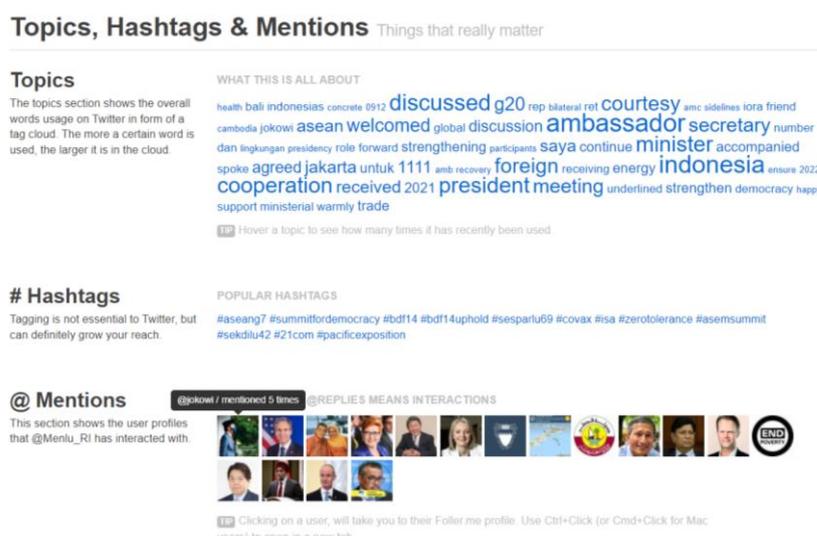
  

EVERY TWEET COUNTS	
Tweets	4,350
Followers	80,317
Following	2

Sumber: [https://foller.me/menlu\\_ri](https://foller.me/menlu_ri), diakses pada 30 November 2021.

Gambar di bawah ini menunjukkan bahwa semakin besar kata tersebut ditampilkan, maka semakin sering kata tersebut digunakan oleh pengguna Twitter. Secara umum kata yang paling sering digunakan oleh akun @Menlu\_RI adalah ambassador, indonesia, discussed, president, meeting, g20, dan lain-lain. Selain itu, akun @Menlu\_RI juga menggunakan tanda pagar (#) dengan tanda pagar yang sering digunakan adalah #aseang7 #summitfordemocracy #bdf14 #bdf14uphold #sesparlu69 #covax #isa #zerotolerance #asemsummit #sekdlu42 #21com #pacificexposition. Jika ditinjau dalam perspektif interaksi sesama akun, akun @Menlu\_RI paling banyak berinteraksi dengan akun milik Presiden Joko Widodo (@jokowi) yang ditandai lima kali disebut (*mentioned*).

## Gambar 2. Hasil Analisis Topik, Tanda Pagar dan Sebutan Foller.me terhadap akun @Menlu\_RI



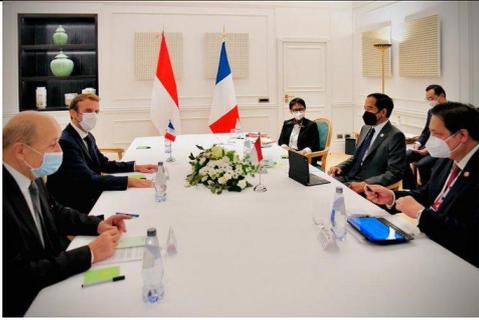
Sumber: [https://foller.me/menlu\\_ri](https://foller.me/menlu_ri), diakses pada 17 Desember 2021.

Berdasarkan data-data yang sudah ditampilkan, tampak jelas bahwa dari ribuan cuitan akun @Menlu\_RI, beberapa diantaranya mengunggah konten yang berkaitan dengan KTT G20 sesuai dengan hasil analisis salah satu kata yang sering digunakan, yakni g20. Selanjutnya, penulis menganalisis sejumlah cuitan dari akun @Menlu\_RI pada KTT G20 dan pertemuan bilateral di Italia.

### Tabel 1. Unggahan Akun @Menlu\_RI pada KTT G20 dan Pertemuan Bilateral di Italia

No.	Narasi	Lampiran Foto
1.	<p><i>Buon giorno Roma! 🇮🇹 Arrived in Rome this morning (28/10) for last preparations before the arrival of President @Jokowi for the G20 Summit.</i></p> <p><i>Indonesia stands ready to receive the baton of G20 Presidency during this Summit</i></p>	
2.	<p><i>While in Rome, met Saint Edigio Community at the Indonesian Embassy (28/10) discussed plans for Indonesia -Italy Interfaith Dialogue 2022 🇮🇹🇮🇹</i></p>	
3.	<p><i>Good meeting with FM Marcelo Casaubon @m_ebrard of Mexico 🇮🇹🇲🇽 at the Indonesian Embassy in Rome (29/10) Mexico conveyed its support towards Indonesia's G20 presidency for 2022</i></p> <p><i>FM Casaubon and I also had an exchanged views on climate change and energy transition</i></p>	
4.	<p><i>Before the start of G20 Summit, met my good friend FM @DrSJaishankar of India (29/10). We discussed several issues:</i></p>	

<p>➤India's support towards Indonesia's Presidency of G20 2022</p> <p>➤Climate change 🌍</p> <p>➤Covid-19 situation in 🇮🇩 🇮🇳</p>	
<p>5. Good to meet again with Foreign Minister Wang Yi of China (29/10) We spoke on 🇮🇩 🇨🇳 health cooperation as well cooperation in the framework of G20 and ASEAN</p> <p>ASEAN and China enter its 30th year of partnership. FM Wang Yi and I discussed plans to commemorate the anniversary. China also extended its support for Indonesia's G20 Presidency 2022.</p>	
<p>6. Accompanied President @Jokowi in a bilateral meeting on the sideline of G20 Summit (30/10). The two leaders exchanged views on kickstarting post-pandemic cooperation and strengthening regional ties.</p> <p>Indonesia-Australia agreed on a Joint Statement on Cooperation on Green Economy and Energy Transition 🇮🇩 🇦🇺</p>	
<p>7. On the sidelines of the Rome #G20 Summit, I accompanied President @Jokowi in a bilateral with President of France Emmanuel Macron (30/10) The two Presidents spoke on strengthening defence and climate change cooperation.</p>	

	<p><i>They also agreed on the maintenance of Indo-Pacific region as a region of peace, stability and prosperity. Concrete economic cooperation will contribute to the attainment of peace and stability in the Indo-Pacific region.</i></p>	
8.	<p><i>On the sidelines of G20 Summit had a brief discussion with DG of WHO @DrTedros on pandemic global preparedness and the positive progress in Covid-19 situation in Indonesia (30/10)</i></p>	

Sumber: Cuitan akun @Menlu\_RI (telah diolah kembali oleh penulis)

Secara keseluruhan, akun Menlu\_RI memanfaatkan diplomasi digital untuk menyampaikan pesan-pesan politik seperti Presidensi G20 hingga kerja sama dengan sejumlah negara dengan membahas isu-isu terkini berupa COVID-19 dan energi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Adesina (2016) yang menyatakan bahwa pesan politik disampaikan oleh pejabat negara untuk mengejar kepentingan politik. Dalam perspektif komunikasi internasional, komunikasi yang dilakukan oleh akun @Menlu\_RI termasuk “*political proselytization*” karena komunikasi yang dilakukan bersifat penyampaian pesan politik dan komunikasi hanya satu arah. Hal ini juga didukung oleh kurangnya penerapan prinsip-prinsip komunikasi dialogis yang dikemukakan oleh Kent & Taylor (1998), seperti dari tidak adanya umpan balik dari Kemenlu dalam menanggapi komentar warganet. Di sisi lain, penerapan prinsip komunikasi dialogis yang diterapkan oleh akun @Menlu\_RI yaitu prinsip mengenai penyampaian informasi yang bermanfaat dan terstruktur, informasi yang disampaikan mengenai KTT G20 dimulai dari kedatangan Menteri Luar Negeri RI dalam rangka mempersiapkan kedatangan Presiden RI ke Italia kemudian menginformasikan kegiatan apa saja yang dilakukan selama di Italia, terutama mengenai pertemuan-pertemuan dengan kepala negara dan pejabat negara lainnya. Prinsip lain yang diterapkan oleh akun @Menlu\_RI adalah kemudahan akses informasi dan dapat dimanfaatkan oleh semua orang. Dalam

konteks ini, akun @Menlu\_RI tidak menggunakan fitur kunci akun pada Twitter sehingga mudah dijangkau oleh pengguna Twitter lainnya, kemudian informasi yang disajikan dapat dimanfaatkan oleh orang lain seperti mengetahui perkembangan terkini tentang KTT G20.

Dari delapan cuitan akun @Menlu\_RI, hanya satu cuitan yang menggunakan tagar, yakni cuitan pada Nomor 7 di Tabel 1. Tagar yang digunakan berupa #G20. Penggunaan tagar dalam diplomasi digital sejalan dengan penelitian Madu (2021) tentang akun @Kemlu\_RI menggunakan tagar #BDF2019 pada kegiatan internasional Bali Democracy Forum (BDF). Hanya saja, penggunaan tagar #G20 oleh akun @Menlu\_RI tidak masif, yang ditandai dengan hasil analisis Foller.me menunjukkan bahwa #G20 tidak termasuk dalam tagar yang paling sering digunakan. Penggunaan tagar yang tidak masif menyebabkan informasi mengenai G20 atau rangkaian kegiatan Menlu RI di Italia tidak terkelompokkan dan membuat pengguna Twitter sulit mendapat informasi tentang G20. Padahal, berdasarkan penelitian Juditha (2018), penggunaan tagar di Twitter berpotensi menjadi *trending*. Jika tagar tentang suatu isu mulai viral, berarti tagar tersebut banyak digunakan pengguna media sosial lainnya. Pengguna yang menggunakan tagar yang sama, memungkinkan pengguna lain akan melihatnya sehingga menjangkau lebih banyak khalayak. Dalam hal ini, pesan pada diplomasi digital akun @Menlu\_RI dapat maksimal menjangkau pengguna Twitter.

Informasi yang disampaikan oleh akun @Menlu\_RI selalu *up to date* dengan mengawali cuitan tentang kedatangan Menlu RI di Roma dalam rangka menyambut Presiden Joko Widodo (Nomor 1 pada Tabel 1) hingga rangkaian pertemuan G20 dan pertemuan bilateral lainnya baik aktor negara maupun aktor nonnegara dengan topik pembahasan terkini, seperti COVID-19 dan energi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Doruk dkk. (2021) yang menyatakan bahwa diplomasi digital menjaga komunitas global tetap *up to date* dan berbagi pendapat tentang isu-isu terkini. Temuan lainnya yaitu diplomasi digital @Menlu\_RI menjadi sumber informasi utama. Hal ini dibuktikan dengan pemberitaan media dalam jaringan (*daring*) atau *online* Galamedianews.com<sup>1</sup> yang menjadikan cuitan akun @Menlu\_RI sebagai sumber utama

---

<sup>1</sup> Galamedianews.com merupakan media online yang terverifikasi administrasi dan faktual oleh Dewan Pers sejak 1 Oktober 2019. Informasi tersebut dapat diakses pada laman resmi Dewan Pers, yaitu <https://dewanpers.or.id/data/perusahaanpers>.

pemberitaan mengenai G20 dengan judul berita “Indonesia Ketua G20, Negara Berkembang Termasuk Indonesia Akan Diperhatikan Kesejahteraannya” (Ramadhan, 2021).

Temuan Twiplomacy (2018) berbeda dengan temuan penelitian ini, diplomasi digital akun @Menlu\_RI kurang melibatkan pihak domestik dalam cuitannya. Satu-satunya yang dilibatkan hanya Presiden Jokowi dan hal itu sesuai dengan hasil analisis Foller.me yang menunjukkan bahwa akun @Jokowi merupakan akun yang paling sering disebut (*mention*) oleh akun @Menlu\_RI. Jika dibandingkan dengan Twiplomacy (2018), penyampaian pesan akun @Menlu\_RI tidak efektif karena hanya menandai satu orang, padahal ada peluang untuk menandai pihak domestik lainnya, seperti menandai Menteri ESDM atau Kementerian ESDM jika isu yang dibahas terkait energi atau menandai Menteri Kesehatan/Kementerian Kesehatan jika isunya berkaitan dengan COVID-19.

Dari sisi penggunaan bahasa, hasil analisis Foller.me menunjukkan bahwa penggunaan bahasa pada akun @Menlu\_RI berupa bahasa Inggris dan hal itu dibuktikan dengan oleh delapan cuitan akun Menlu\_RI (lihat tabel 1) didominasi oleh penggunaan bahasa Inggris, kecuali pada Nomor 1 pada Tabel 1, akun @Menlu\_RI menggunakan bahasa Italia, yaitu “Buon giorno Roma”. Jika dibandingkan dengan penelitian Dumčiuvienė (2016), temuan penelitian ini sama dengan penelitian Dumčiuvienė (2016). Hal tersebut dibuktikan dengan penggunaan diplomasi digital yang tidak memperhitungkan opini publik masyarakat domestik karena tidak menggunakan bahasa domestik. Dalam hal ini, akun @Menlu\_RI tidak menggunakan bahasa Indonesia tetapi hanya fokus pada penggunaan bahasa Inggris. Temuan penelitian ini berbeda dengan penelitian Twiplomacy (2018), cuitan Presiden Prancis, Kementerian Luar Negeri Prancis dan Kementerian Luar Negeri Rusia, telah menggunakan lebih dari dua bahasa dalam melakukan diplomasi digital.

Dalam praktik diplomasi digital yang mempunyai pengharapan pada konsep yang lebih terbuka, baik antarnegara, pemerintah maupun masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa rambu terutama mengenai faktor *confidentiality* yang harus dijaga oleh berbagai pihak. Konsep komunikasi dua arah dan dialog dalam praktik diplomasi digital merupakan bentuk pengembangan yang diharapkan pada diplomasi era saat ini. Dalam Twiplomacy akun @Menlu\_RI ini terdapat keterbatasan pada bentuk

komunikasi dua arah yang dimana interaksi yang ada belum efektif. Interaksi yang ada pada akun Twitter ini didominasi pada komunikasi satu arah dengan minimnya balasan pada cuitan akun @Menlu\_RI.

## Simpulan

Penyampaian pesan melalui diplomasi digital yang dilakukan oleh akun @Menlu\_RI kurang optimal karena kurang melibatkan pihak domestik dalam setiap cuitannya dan tidak adanya upaya untuk membangun komunikasi dua arah dengan para pengguna media sosial lainnya. Hal ini disebabkan oleh penggunaan bahasa domestik yang minim untuk memperhitungkan opini publik dan pelibatan pihak pemerintah internal melalui *mention* akun-akun Twitternya. Hal itu juga diperparah dengan penggunaan tagar yang minim sehingga jangkauan yang dihasilkan tidak maksimal. Untuk itu, temuan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi diplomasi digital Menteri Luar Negeri agar pesan-pesan politik yang ingin disampaikan dapat menjangkau lebih banyak pengguna Twitter lainnya dengan melibatkan pihak domestik secara maksimal, penerapan prinsip komunikasi dialogis atau membangun komunikasi dua arah, dan memasifkan penggunaan tagar secara konsisten.

## Daftar Pustaka

- Anshori, M. F. (2020). Diplomasi Digital sebagai Dampak Pandemi Global Covid-19: Studi Kasus Diplomasi Indonesia di Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB). *Mandala: Jurnal Ilmu Hubungan Internasional*, 3(1), 100-119.
- Adesina, O. S. (2016). Foreign Policy in an Era of Digital Diplomacy. *African Journal for the Psychological Study of Social Issues*, 19(3).
- Bjola, C. & Holmes, M. (2015) *Digital Diplomacy: Theory and Practice*. London and New York: Routledge.
- Cohn, B., & Wolf. (2018). *Twiplomacy Study 2018*.
- Dizard, W. (2001). *Digital Diplomacy U.S. Foreign Policy in the Information Age*. London: Praeger.
- Dharossa, T., & Rezasyah, T. (2020). Upaya Perlindungan WNI oleh Pemerintah Indonesia melalui Pendekatan Diplomasi Digital (2014-2019). *Padjadjaran Journal of International Relations*, 2(1), 105-118.
- Doruk, E. K., Mengü, S., & Ulusoy, E. (2021). *Digital Siege*. Istanbul: Istanbul University Press.
- Dumčiuvienė, A.. (2016). Twiplomacy: the Meaning of Social Media to Public Diplomacy and Foreign Policy of Lithuania. *Lithuanian Foreign Policy Review*, Vol. 35.

- Dwikardana, S., Djelantik, S., Triwibowo, A., Valerisha, A., Martha, J., Pangestika, F. E., & Afira, M. (2017). *Transformasi Strategi Diplomasi di Era Digital: Identifikasi Postur Diplomasi Digital di Indonesia*.
- Farell. (2021). *New Public Diplomacy: Analisis Diplomasi Twitter (Twiplomacy) Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia (2019-2020)*. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Fitriah, P. A., & Haryanto, A. (2017). 21<sup>st</sup> Century Statecraft: Diplomasi Digital Amerika Serikat Era Presiden Obama. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, VII(2).
- Gafar, A. (2008). Penggunaan Internet Sebagai Media Baru dalam Pembelajaran. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi Vol.8(2)*.
- Gilboa, E. (2016). Digital Diplomacy. Dalam C. M. Constantinou, P. Kerr, & P. Sharp (Eds), *The SAGE Handbook of Diplomacy* (pp. 540- 551). London: SAGE.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. CBS College Publishing: New York NY.
- Hardani, H. A., Ustiawaty, J., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sykmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Issue April). CV. Pustaka Ilmu Group.
- Juditha, C. (2018). Social Media Hegemony: Gosip Instagram Account @Lambe\_turah. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 22(1).
- Kent, M. L., & Taylor, M. (1998). Building Dialogic Relationships Through the World Wide Web. *Public Relations Review*, 24(3), 321–334.
- Kovshenin, K.(n.d.). *Twitter Analytics*. Diambil dari <https://foller.me/>.
- Kurniawati, E., Rachmawati, I., & Dewi, M. A. (2020). @ KemluRI: Diplomasi Digital?. *Andalas Journal of International Studies (AJIS)*, 9(1), 83-99.
- Madu, L. (2021). Twitter Diplomacy @Kemlu\_RI: A Case Study of Bali Democracy Forum 2019. *Jurnal Hubungan Internasional*, 10(1).
- Mowlana, H. (1997). *Global Information and World Communication: New Frontiers In International Relations*. London: Sage.
- Nugrahaningsih, N., & Suwarso, W. (2021). Model Strategi Diplomasi Budaya di Masa Covid-19 : Studi Kasus Festival Cap Go Meh di Kota Singkawang. *Intermestic: Journal Of International Studies*, 6(1), 100-120. doi: <https://10.24198/intermestic.v6n1.6>.
- Permatasari, D. A. (2019). *Menuju Kemandirian Energi: Peran Indonesia di Forum Multilateral G-20*. Jakarta: Pensil-234.
- Saka, E., & Ezgin, S. A. (2016). Dijital Diplomasi: Bir Literatür İncelemesi. *Uluslararası İlişkilere Disiplinler arası Bir Yaklaşım: Uluslararası İletişim Perspektifi. İçinde (ss: 55-74)*. İstanbul: *Uluslararası İlişkiler Kütüphanesi*.
- Samad, M. Y., & Permatasari, D. A. (2021). Memahami Organisasi Free West Papua Campaign Melalui Kampanye Dukungan Terhadap United Liberation Movement for West Papua (ULMWP) Tergabung Dalam Melanesian Spearhead Group (MSG). *Jurnal Kajian Ilmiah*, 21(4), 401–412.
- Saudi, A. (2021). Analisa Peran Dilomasi Digital Dalam Komunikasi International. *Commed: Jurnal Komunikasi dan Media*, 5(2), 111-125.
- Šimunjak, M., & Caliandro, A. (2019). Twiplomacy in the age of Donald Trump: Is the Diplomatic Code Changing?. *The Information Society*, 35(1), 13-25.

- Sotiriu, S. (2016). Digital Diplomacy: Between Promises and Realities. Dalam C. Bjola & M. Holmes (Eds.), *Digital Diplomacy: Theory and Practice* (pp. 33-51). New York: Routledge.
- Syaifani, S. & Naaimatur, R. Q. (2017). Joko Widodo's Digital Diplomacy: A Prospect and Challenge for Indonesia's Digital Diplomacy towards Middle Power. *Jurnal Hubungan Internasional Tahun X*(2).
- Ramadhan, G. (2021). Indonesia Ketua G20, Negara Berkembang Termasuk Indonesia Akan Diperhatikan Kesejahteraannya. *Galamedianews*. Diambil dari <https://galamedia.pikiran-rakyat.com/news/pr-352914245/indonesia-ketua-g20-negara-berkembang-termasuk-indonesia-akan-diperhatikan-kesejahteraannya>.
- Yanuarti, R. (2021). Analisis Media Sosial Twitter Terhadap Topik Vaksinasi Covid-19. *Justindo (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Indonesia)*, 6(2), 121-130.